

«01» января 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «4 СЕЗОНА»

1. Общие положения.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ООО «4 СЕЗОНА», далее Организация. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении.

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи в Организации;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации, должностных лиц, либо критика деятельности Организации и должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Организации

3. Права граждан при рассмотрении обращений.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в Организацию с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Организацию или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган,

орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению граждан.

5.1. *Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.*

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении суток с момента поступления на стойке администратора. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №1), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора.

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.2.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3.2. *В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.*

7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

7.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

8. Личный прием граждан.

8.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле Организации. (Приложение №2)

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. В случае если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.7. Приказом Директора Организации выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (главный врач), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации с привлечением специалистов, врачебной комиссии.

8.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

Приложение №1

Форма « Журнала регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, Контактные телефоны	Вид обращения (краткое содержание)	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

Приложение №2

График личного приема граждан (не реже 1 раза в неделю)

ФИО	Должность	Место	Время
<i>Похабова Елена Валерьевна</i>	<i>Директор</i>	<i>г. Красноярск, пр.Мира 52а</i>	<i>по понедельникам с 15-00 до 17-00</i>
<i>Семёнов Игорь Юрьевич</i>	<i>Главный врач</i>	<i>г.Красноярск, пр.Мира 105</i>	<i>по вторникам с 15-00 до 17-00</i>

Досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «4 СЕЗОНА»

1. Общие положения.

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «4 СЕЗОНА» (далее - Организация) в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Кодексом административного судопроизводства РФ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников Организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации.

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;
- 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;
- 5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы.

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «4 СЕЗОНА», утвержденным руководителем Организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте, электронной почте, по телефону либо лично по адресу:

660049, г. Красноярск, пр.Мира 52а,

тел.: +7 (391) 265-31-68, 227-40-41

e-mail: well@4-seasons.ru

-Режим работы:

Понедельник - воскресенье, 9:00 - 21:00

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Организации, жалоба в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан в медицинской организации», утвержденным руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя Организации, жалоба подается в орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Организации в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Директор Организации принимает одно из следующих решений:

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

- отмены принятого решения, исправления допущенных Организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления Директор незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

6. Требования к размещению настоящего Порядка.

1. Настоящий Порядок размещается:

- на информационных стендах;

- на официальном сайте;

- а так же на иных информационных ресурсах.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства Организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N 21-ФЗ.

8. Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудники Организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет Директор Организации.